

# **REFERAT Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget\_2018-21 d. 23-08-2021**

**Mødedato** Mandag d. 23. august 2021 kl. 21:45

**Mødested** Udvalgsværelse 2

## Indholdsfortegnelse

Meddelelser:.....	3
Frigivelse af anlægsmidler - digitaliseringsplan 2021.....	4
Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2020 på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget.....	6
Praksistilsyn - Halvårlig genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension - 1. halvår 2021..	10
Budgetforslag 2022 - Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget.....	12
Borgerundersøgelse 2021 - rapport med resultater.....	13

## Punkt 53: Meddelelser:

00.22.00-P35-163-20

### Sagsfremstilling

1. ”Den tredobbelte bundlinje” – tværkommunalt projekt, der skal bidrage til flere grønne arbejdspladser  
Arbejdsmarkedsafdelingen og Vej, Park og Miljø har nu afsluttet andet pilotprojekt af ”Den tredobbelte bundlinje”, som har haft til formål at skabe flere arbejdspladser, og få virksomhederne i kommunen til at arbejde mere med den grønne omstilling. De to pilotprojektforløb har været en succes og resultaterne orienterer vi kort om her.

I de to pilotprojekter har deltaget syv virksomheder, og det har resulteret i ansættelse af fem ledige akademikere i helt nye stillinger. Forløbet har hjulpet virksomhederne med enten at komme i gang med at arbejde med den grønne omstilling eller komme videre med eksisterende ideer. Virksomhederne oplyser, at der er tale om et godt initiativ og tilbud, at det har været et relevant forløb med højt fagligt indhold og sparring, at der har været gode match med kandidaterne og med andre kandidater end virksomhederne normalt ville kigge efter. Forløbet har også skabt et nyt samarbejde mellem afdelinger i kommunen om jobskabelse og grøn omstilling. Der bliver gennemført endnu et forløb i efteråret og tilbuddet vil indgå som en del af de tilbud, som Arbejdsmarkedsafdelingen stiller til rådighed for borgere og virksomheder.

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget godkendte og afsatte midler til projektet vedrørende den tredobbelte bundlinje på udvalgmøde den 30. marts 2020 (pkt. 28) som led i udmøntningen af udvalgets pulje til udvikling af beskæftigelsesindsatser til bedre match mellem borger og virksomhed fra budgetforlig 2019.

Den 23. august 2021 orienteres By- og Miljøudvalget samtidigt med Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget om ovenstående.

2. Opsamling på igangsatte beskæftigelsesindsatser til bedre match mellem borger og virksomhed

Som led i budgetforliget for 2019 blev der afsat en pulje på 2,5 mio. kr. årligt i 2019 og 2020 for at fastholde muligheden for at udvikle og nytænke indsatsen og fastholde Frederiksbergs styrkeposition på beskæftigelsesområdet. I marts 2019 blev første del af puljen udmøntet (AUU 11. marts 2019, pkt. 16).

I marts 2020 blev udvalget forelagt dels en opfølgning på de igangsatte initiativer, og dels forslag til udmøntning af anden del af denne pulje (AUU, 30. marts 2020, pkt. 28). Det fremgik af sagen, at flere projekter havde krævet mere tid til god planlægning og fornuftig implementering og samtidig havde det krævet mere tid at udvikle nye projekter i puljens spor.

I forlængelse heraf blev det med sagen i marts 2020 besluttet, at projektperioden skulle forlænges ind i 2021, og at der primo 2021 ville blive foretaget en opfølgning dels på initiativerne, der blev igangsat fra 2020, dels en afsluttende opfølgning på indsatserne fra 2019. Det blev samtidigt aftalt, at der i foråret 2022 vil blive foretaget en samlet opsamling for hele puljen med henblik på anbefalinger til ændringer mv.

Siden sagen fra 30. marts 2020 har corona dog fortsat haft indflydelse på gennemførelsen af indsatserne, og det har derfor ikke været fagligt relevant at foretage en opfølgning på indsatserne primo 2021. Forvaltningen vil fortsat i 1. halvår 2022 foretage en samlet opsamling for hele puljen med henblik på anbefalinger til ændringer mv.

# Punkt 54: Frigivelse af anlægsmidler - digitaliseringsplan 2021

27.03.00-000-2-21

## Resume

I Budget 2021 er der afsat 2,7 mio. kr. i 2021 og 2022 til digitaliseringsinitiativer til Social-, Sundheds og Arbejdsmarkedsområdet. Sagen har til formål at få udmøntet anlægsbevillingen til de vedtagne initiativer.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til initiativet ”Digitale arbejds gange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)” udmøntes på Magistraten.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget

1. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til initiativet ”Digitale arbejds gange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)” udmøntes på Magistraten.

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Ældre- og Omsorgsudvalget

2. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,15 mio. kr. til initiativet ”Pakke med demensvenlige teknologier” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget,
3. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,5 mio. kr. til ”Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget, og
4. indstiller, at rådighedsbeløbet på 1,25 mio. kr. til ”Lærings- og afprøvningslejlighed" på plejecentre” udmøntes på Ældre- og Omsorgsudvalget.

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at Socialudvalget

5. indstiller, at rådighedsbeløbet på 0,3 mio. kr. til ”Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet” udmøntes på Socialudvalget.

## Sagsfremstilling

Initiativernes formål

Fælles for de igangsatte initiativer under Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet er, at de er godkendt i forbindelse med Budget 2021, og de er en del af effektiviseringsforslagene. Projekterne fordeler sig på Magistraten, Ældre- og Omsorgsudvalget samt Socialudvalget. Nedenfor fremgår en kort beskrivelse af de igangsatte initiativer.

MAG - Digitale arbejds gange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)

Der er afsat 0,5 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling på baggrund af effektiviseringsforslag 10 fra Magistraten i forbindelse med Budget 2021. Projektet omhandler udskiftning af it-systemer relateret til administration og forsørgelses ydelser på Jobcenter og Ydelsescenter. Det forventes, at den større digitalisering gennem robotteknologi (RPA og Machine Learning) vil medføre automatiseringer.

ÆOU - Pakke med demensvenlige teknologier

Der er afsat 0,15 mio. kr. i 2021 til Pakke med demensvenlige teknologier på baggrund af effektiviseringsforslag 08 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. Det har til formål at fremme kendskabet til velfærdsteknologi på demensområdet. Det gøres bl.a. ved at udarbejde en oversigt over de teknologier der er relevante for medarbejderne på plejecentrene, så de hurtigt kan danne sig et overblik, og herefter udvælge de relevante hjælpemidler. Projektet er en del af Frederiksberg Kommunes Ældre- og Værdighedspolitik om at skabe et demensvenlig Frederiksberg samt en del af Bæredygtigt Frederiksberg – Byen for alle, hvor der er plads til alle uanset livssituation.

ÆOU - Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre

Der er afsat 0,5 mio. kr. i 2021 anlægsbevilling til projektet Nye nødkaldsanlæg og understøtte ”en device” på plejecentre på baggrund af effektiviseringsforslag 09 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. Projektet understøtter, at de kommunale plejecentre har tidssvarende nødkaldsanlæg til fordel for både beboere og medarbejdere. Etableringen af nye nødkaldsanlæg ligger i tråd med et Bæredygtigt Frederiksberg og kommunens Smart Sundheds strategi, der bl.a. understøtter udviklingen af innovative og velfærdsteknologiske løsninger, der har til formål at sætte borgernes unikke

behov og livskvalitet i fokus. Nye nødkaldsanlæg vil kunne reducere antallet af kald, hvorved de beboere, der får hjælp, i mindre grad oplever, at personalet må forlade dem for at besvare et nødkald.

De nye nødkaldeanlæg understøtter en øget brug af sensorer som eksempelvis fald, sporingsdevices, elektroniske bleer mm. Sensorer bidrager til en øget kvalitet og tryghed for beboerne, fordi medarbejderne bl.a. kan reagere hurtigere, hvis en beboer er faldet eller forlader plejecenteret.

#### ÆOU - Lærings- og afprøvningslejlighed

Der er afsat 1,25 mio. kr. anlægsbevilling til projektet Lærings- og afprøvningslejlighed (L&A), der fordeler sig på 0,7 mio. kr. i 2021 og 0,55 mio. kr. i 2022 på baggrund af effektiviseringsforslag 01 fra ÆOU i forbindelse med Budget 2021. L&A udvikles for at skabe overblik og viden for medarbejderne angående velfærdsteknologiske løsninger for herigennem at kunne hjælpe borgerne bedre og hurtigere. Det er forventningen, at borgerne vil opleve en bedre dagligdag samt øget livskvalitet.

Et øget kendskab til velfærdsteknologiske hjælpemidler blandt medarbejderne er med til at styrke medarbejdernes kompetencer, så de hurtigt kan spotte borgernes individuelle behov. Dette vil frigive energi og ressourcer, som giver medarbejderne mere råderum til at prioritere de borgernære kerneopgaver. Projektet er en del af Bæredygtigt Frederiksberg samt kommunens strategi for Smart Sundhed.

#### SU - Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet

Der er afsat 0,3 mio. kr. i 2021 til anlægsbevilling på baggrund af effektiviseringsforslag 06 fra SU i forbindelse med Budget 2021 til Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet. Det har til formål, at man fremadrettet kan følge de fælles nationale retningslinjer og den faglig udvikling, hvor det er nødvendigt at lave begrebstilpasning i fagsystemet Sensum.

Implementering af Fælles Faglige Begreber forventes at styrke grundlaget for læring, benchmarking og styring af området i en tværkommunal kontekst. På sigt forventes det, at implementeringen af nye systematiserede begreber og ydelseskategorier vil muliggøre en endnu mere præcis tildeling af ydelser til borgere.

## Økonomi

Der er i forbindelse med Budget 2021 afsat 2,7 mio. kr. til digitalisering og automatisering i Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet, der fordeler sig med 2,15 mio. kr. i 2021 og 0,55 mio. kr. i 2022.

Nedenfor fremgår fordelingen af anlægsbevillingen fordelt på udvalg og initiativer, der tidligere er blevet beskrevet af Sagsfremstillingen.

Anlæg fordelt på udvalg og initiativer i t.kr.				
Udvalg	Titel	BF 2021	BO 2022	I alt
<b>01 MAG</b>		<b>500</b>	<b>0</b>	<b>500</b>
	Digitale arbejdsgange og borgerkontakt i Jobcenter og Ydelsescenter (AMA)	500		500
<b>04 ÆOU</b>		<b>1.350</b>	<b>550</b>	<b>1.900</b>
	Pakke med demensvenlige teknologier	150		150
	Nye nødkaldsanlæg og understøtte "en device" på plejecentre	500		500
	Lærings- og afprøvningslejlighed	700	550	1250
<b>07 SU</b>		<b>300</b>	<b>0</b>	<b>300</b>
	Sensum og Fælles Faglige Begreber på Socialområdet	300		300
<b>Hovedtotal</b>		<b>2.150</b>	<b>550</b>	<b>2.700</b>

## Borgmesterpåtegning

Intet at bemærke

## Behandling

Ældre- og Omsorgsudvalget, Socialudvalget samt Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget d. 23. august 2021, Magistraten d. 30. august 2021 og Kommunalbestyrelsen d. 6. september 2021.

## Bilag

Bevillingsskema - digitaliseringsanlæg 2021

# Punkt 55: Praksistilsyn - Afrapportering af klager afsluttet i 2020 på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område

00.00.00-K00-1-20

## Resume

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. Afrapporteringen omfatter klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager) og centralt modtagne klager over sagsbehandlingen stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller arbejdsmarkedschef (formalitetsklager). Denne sag vedrører klager afsluttet i 2020.

Sagen forelægges til udvalgets orientering med henblik på efterfølgende orientering til Handicaprådet.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget

1. tog sagen til efterretning, og
2. godkendte, at sagen sendes til Handicaprådet til orientering.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget

1. tager sagen til efterretning, og
2. godkender, at sagen sendes til Handicaprådet til orientering.

## Sagsfremstilling

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget får en gang årligt forelagt en sag vedrørende behandling og afrapportering af klager. De årlige sager om afrapportering af klager omfatter både klager over forvaltningens afgørelser behandlet af Ankestyrelsen (realitetsklager, dvs. klager over afgørelser truffet af forvaltningen) og centralt modtagne klager (formalitetsklager, dvs. klager over sagsbehandlingen/kommunens service stilet til borgmester, udvalgsformand, direktør eller arbejdsmarkedschef).

Denne afrapportering vedrører klager, der er afsluttet i 2020.

Det samlede antal klager for 2020 og 2019 er:

År	2020	2019
Realitetsafgørelser fra Ankestyrelsen	205	245
Centralt modtagne formalitetsklager	28	52

Arbejdsmarkedsafdelingen behandler og håndterer hver dag en lang række telefoniske og personlige henvendelser, ligesom der træffes et stort antal afgørelser. Antallet af klager skal derfor holdes op imod denne daglige indsats med berøring til mange borgere på forskellig vis.

Den enkelte klages årsag og resultat er vist skematisk i bilag 1 og 2. Denne form gør det muligt at danne sig overblik over fremtrædende klagepunkter på de enkelte hovedområder, samt om klagerne fx har givet anledning til beklagelse eller indskærpelse af praksis i de pågældende enheder.

Derudover indeholder bilag 3 en skematisk oversigt over resultatet af klager vedrørende centralt modtagne formalitetsklager omhandlende kategorien service.

I det omfang, der i øvrigt måtte opstå sager, som vedrører kvaliteten af forvaltningens sagsbehandling, fx på baggrund af principielle praksisændrende afgørelser fra domstolene eller Ankestyrelsen eller i forbindelse med sager af særlig aktualitet, bliver udvalget orienteret særskilt herom.

På beskæftigelsesområdet har der grundet COVID-19 situationen været tale om et særligt år, idet dele af beskæftigelsesindsatsen har været suspenderet. Det har forventeligt helt overordnet haft en indflydelse på antallet af klagesager på arbejdsmarkedsområdet generelt. Derfor er faldet i antal klager fra 2019 til 2020 nok alt andet lige forventeligt.

## Formål med klagebehandling

De primære formål med klagesagsbehandlingen er:

- At sikre en korrekt og kvalificeret behandling af sagerne, herunder foretage relevant tilpasning af praksis i forhold til Ankestyrelsens afgørelser.
- At sikre en lærings- og evalueringskultur, herunder en god dialog og kommunikation med borgerne, således at formalitetsklager i videst muligt omfang undgås både i forhold til den konkrete borger, og desuden for at tiden og ressourcerne kan koncentreres om kerneopgaven.

Med hensyn til den gode borgerdialog bemærkes det, at der i forbindelse med ”Redegørelse for sagsbehandlingskvalitet på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område” (MAG 9. marts 2020, punkt 97), budgetforliget 2021-2022 Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område samt beslutningsforslag om en ekstern undersøgelse af arbejdsmarkedsområdet (KB 16. november 2020, pkt. 309) er iværksat og truffet beslutning om en række tiltag med ekstern bistand, som har til formål at sikre en højere grad af målrettet kommunikation og forventningsafstemning med borgerne om rammerne og betingelserne i beskæftigelsesindsatsen. Disse tiltag vil dermed yderligere understøtte den gode lærings- og evalueringskultur, og det er forventningen, at tiltagene på sigt vil have en positiv effekt på omfanget og karakteren af realitets- og formalitetsklager.

Særligt ift. den gode borgerdialog har der på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område været iværksat en række tiltag med henblik på at styrke den dialogbaserede beskæftigelsesindsats. Opfølgning på projekt ”Borgerdialog i fokus” er tidligere afleveret til AUU-udvalget (3. maj 2021 pkt. 33).

## Realitetsklager behandlet af Ankestyrelsen

Ankestyrelsen træffer afgørelse i sager, hvor en borger har klaget over kommunens afgørelse (realitetsklage), og hvor kommunen ikke giver borgeren fuldt medhold i klagen. På Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område drejer det sig fx om klager over afgørelser vedrørende bevilling af kontanthjælp eller enkeltydelser.

Ankestyrelsen har behandlet 205 klagesager på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område i 2020. Af de 205 sager er 137 stadfæstet, 48 er ændret og 20 er hjemvist til fornyet behandling i kommunen. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2019 245 klagesager. Der er således sket et større fald i antallet af realitetsklager svarende til 16 %. Faldet i antallet af klager knytter sig til en vifte af forskellige typer afgørelser, herunder afgørelser i forhold til sygedagpengeloven, lov om aktiv socialpolitik (aktivloven) og lov om social pension. Der henvises til tabel 1 i bilag 1.

Grundet den særlige COVID-19 situationen i 2020 har dele af beskæftigelsesindsatsen været suspenderet. Det betyder, at for eksempel, at sygedagpengesager har været forlænget ud over almindelig varighed. Derudover har nogle de almindelige forpligtelser været suspenderet på dele af beskæftigelsesområdet, herunder for eksempel iværksættelse af virksomhedspraktik og løntilskud, hvilket har indflydelse på antallet af iværksatte sanktioner. Dette kan alt andet lige have medført et fald i antallet af realitetsklager.

Stadfæstelsesprocent i 2020 er på 67 pct., mens den i 2019 var på 73 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 76 pct.

Ændringsprocenten i 2020 er på 23 pct., mens den i 2019 var på 18 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 14 pct.

Stadfæstelsesprocenten er således faldet lidt (6 procentpoint), mens ændringsprocenten er steget lidt (5 procentpoint). Samlet set viser stadfæstelsesprocenten og ændringsprocenten for 2020 dog fortsat, at lovgivningen generelt bliver fulgt, og at der i langt de fleste sager bliver truffet korrekte afgørelser med fyldestgørende begrundelser.

Hjemvisningsprocenten i 2020 er på 10 pct., mens den i 2019 var på 9 pct. Landsgennemsnittet for 2020 er på 10 pct.

Hjemvisningsprocenten er således steget lidt (1 procentpoint) fra 2019 til 2020, men ligger på helt samme niveau som landsgennemsnittet.

Samlet set ligger resultatet for Ankestyrelsens behandling af klagesager på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område således nogenlunde på niveau med resultatet på landsplan.

Arbejdsmarkedsafdelingen har gennem de seneste år generelt haft et øget fokus på borgernes retssikkerhed. Samtidig har der igennem en periode været et målrettet fokus på at optimere håndhævelsen af reglerne om rådighed og sanktioner på kontanthjælpsområdet bl.a. via enheden Sanktioner i Arbejdsmarkedsafdelingen (SIA). Derudover har der igennem 2020 fortsat været et særligt fokus på kompetenceudvikling omkring at kommunikere og oversætte afgørelsens betydning og sammenhænge både skriftligt og mundtligt over for borgerne.

Forvaltningen hæfter sig ved, at Arbejdsmarkedsafdelingens afgørelser i langt de fleste tilfælde bliver stadfæstet i Ankestyrelsen, ligesom omfanget af stadfæstelser og ændringer ligger nogenlunde på niveau med landsgennemsnittet.

Forvaltningen vil fortsat arbejde målrettet med kvaliteten i afgørelserne, herunder de konkrete og individuelle begrundelser samt at få minimeret hjemvisningsafgørelserne fra Ankestyrelsen. Dette er både af hensyn til borgerne, som ved hjemvisninger må vente længere tid på at få en endelig afgørelse i deres sag, og af hensyn til ressourceforbruget i forvaltningen.

Det bemærkes afslutningsvis, at det ikke er et mål i sig selv at undgå at afgørelser bliver påklaget til eller ændret i Ankestyrelsen, da praksis i mange tilfælde fastlægges gennem Ankestyrelsens prøvelse af forvaltningens skøn i konkrete sager. Det er derfor en vigtig del af forvaltningens arbejde med klagesager at medvirke til at afklare tvivlsspørgsmål vedrørende lovfortolkningen på de enkelte områder.

Der henvises til bilag 1 for en uddybende gennemgang af klagesager behandlet i Ankestyrelsen.

#### Centralt modtagne formalitetsklager

De centralt modtagne klager (formalitetsklager) er stilet til borgmester, direktør, udvalgsformand eller arbejdsmarkedschefen og angår fx lang sagsbehandlingstid eller ønske om at skifte sagsbehandler.

Der er modtaget 28 centrale klager fra 9 forskellige borgere i 2020 på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område.

Til sammenligning blev der i 2019 modtaget 52 centrale klager. I de 28 klager er indregnet borgere, som klager flere gange, således at én borger, der fx klager to gange, er opgjort som to klager. Det bemærkes i forlængelse heraf, at 21 af de modtagne formalitetsklager er modtaget fra to borgere. Heraf er 19 af de modtagne formalitetsklager modtaget fra én borger. Antallet af klager vurderes at være relativt lavt sammenholdt med tallet for forvaltningens sager og den samlede mængde kontakt med borgere.

Derudover vurderer forvaltningen helt overordnet, at der ikke kan peges direkte på årsager, der med sikkerhed har betydning for eventuelle udsving i antallet af klagesager fra år til år. Dog kan det ikke udelukkes, at den særlige COVID-19 situationen i 2020 – alt andet lige – også har medført et fald i antallet af formalitetsklager.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at udsving både kan skyldes tilfældigheder, ændringer i forvaltningens administration som følge af lovændringer eller det forhold, at enkelte borgere (gengangere) klager flere gange vedrørende samme emne eller samme sagsforløb. Forvaltningen har desuden et øget fokus på at adskille generelle henvendelser fra borgere og egentlige klager, således at kun egentlige klager er medtaget i klagesagsstatistikken.

Forvaltningen vil - også i forlængelse af projekt borgerdialog i fokus - fortsat have fokus på klagesagshåndtering i den enkelte enhed, herunder god kommunikation, forventningsafstemning og dialog med borgerne gennem hele beskæftigelsesforløbet. På den måde forventer forvaltningen at kunne holde antallet af klager og gengangere blandt klagerne på et minimum.

Forvaltningen vil således fortsætte indsatsen i forhold til de centralt modtagne formalitetsklager og anvende klagerne som et værdifuldt oplysnings- og læringsgrundlag både på centralt og decentralt niveau.

Der henvises til bilag 2 og 3 for en uddybende gennemgang af de centralt modtagne klager.

Det foreslås, at denne afrapportering af klagesagsbehandling på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets området ligesom tidligere sendes til Handicaprådet til orientering.

Vedlagte tre bilag indeholder henholdsvis afrapportering af klager behandlet i Ankestyrelsen (bilag 1) og centralt modtagne klager, som er færdigbehandlet i forvaltningen i 2020 (bilag 2) samt centralt modtagne klager, som har omhandlet service (bilag 3).

Politisk tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område

Denne sag indgår som et led i Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område.

Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. I revisionstilsyn indgår bl.a. sager vedr. de årlige sociale revisionsberetninger, fokusrevisioner mv. Under praksistilsyn indgår bl.a. nærværende sag vedr. afrapportering af klager, praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen mv. Kategorien øvrigt tilsyn dækker over diverse primært internt gennemførte tilsynsaktiviteter, som kaster lys på generelle eller principielle aspekter ved kvaliteten i sagsbehandlingen, og hvis resultater det derfor er relevant at forelægge for det politiske niveau. I denne kategori indgår bl.a. sager om implementering af ny lovgivning, evalueringer mv. samt KBS-spørgsmål, borgerundersøgelser mv.

Udover det politiske tilsyn udfører forvaltningen et internt tilsyn, hvori bl.a. indgår et fagligt ledelsestilsyn, tilsyn med overholdelse af rettidighed mv.

En oversigt over de forskellige typer af tilsyn indgår i ”Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalgets område” (AUU 21/9-2020, pkt. 65, bilag 3).

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget den 23. august 2021.

## **Bilag**

Bilag 1 - AUU Afrap. af klagesager behandlet i Ankestyrelsen 2020

Bilag 2 - AUU Afrap. over centralt modtagne klager 2020

Bilag 3 - AUU Afrap. af centrale klager - service

# Punkt 56: Praksistilsyn - Halvårlig genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension - 1. halvår 2021

00.01.00-P05-5-20

## Resume

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget modtager halvårligt en afrapportering om forvaltningens genvurdering (remonstration) af sager, hvor borgeren har klaget over kommunens afgørelse om førtidspension. Den seneste afrapportering blev forelagt i marts 2021. Afrapporteringen for 1. halvår 2021 forelægges hermed til orientering.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget tog afrapporteringen for 1. halvår 2021 om forvaltningens genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension til efterretning.

## Indstilling

Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsområdet indstiller, at udvalget tager afrapporteringen for 1. halvår 2021 om forvaltningens genvurdering (remonstration) af sager om førtidspension til efterretning.

## Sagsfremstilling

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget besluttede på møde 24. november 2014 (pkt. 91), at forvaltningen halvårligt skal forelægge en orientering om genvurderede sager på førtidspensionsområdet. Den seneste afrapportering blev forelagt for udvalget den 1. marts 2021 (pkt. 12).

Når en borger klager over kommunens afgørelse om førtidspension, skal kommunen foretage en genvurdering af sin afgørelse (remonstration). Hvis kommunen ikke giver borgeren medhold i klagen, oversender kommunen sagen til Ankestyrelsen, som derefter træffer afgørelse i borgerens sag (stadfæstelse eller ændring af kommunens afgørelse) eller hjemviser sagen til fornyet behandling i kommunen. I Frederiksberg Kommune er kompetencen til at træffe afgørelse i sager om førtidspension, herunder kompetencen til at foretage genvurdering, delegeret til forvaltningen.

### 1. Opgørelse for 1. halvår 2021

Bilag 1 indeholder en oversigt over forvaltningens genvurdering og Ankestyrelsens afgørelser i 1. halvår 2021 i sager om førtidspension. Bilaget er lukket, da det indeholder personhenførbare og personfølsomme oplysninger. Nedenfor gives en sammenfatning af sagerne og deres behandling.

I 1. halvår 2021 har forvaltningen behandlet tre klager om førtidspension.

En af klagerne vedrører en sag, hvor borgeren er tilkendt førtidspension på det foreliggende grundlag og med en såkaldt revision efter 5 år; dvs. at sagen skal genoptages til vurdering af borgerens fortsatte berettigelse til førtidspension efter 5 år. Borgeren har klaget over afgørelsen om revision efter 5 år. I genvurderingen har forvaltningen fastholdt den oprindelige afgørelse, og sagen blev derfor oversendt til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen har ændret forvaltningens afgørelse og fjernet 5 års kontrollen. Sagen er nærmere beskrevet i bilag 1, tabel 1, som sag nr. 1.

Det bemærkes, at selvom der ikke er fastsat en dato for genoptagelse, skal kommunen holde sig underrettet om førtidspensionisters forhold. Kommunen skal bl.a. påse, om der fortsat er ret til førtidspension, eller om der er sket forandringer, der begrundes, at der rejses sag om frakendelse af pension.

De to øvrige klager vedrører sager, hvor borgeren har fået afslag på ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag. I genvurderingen af sagerne har forvaltningen fastholdt de oprindelige afgørelser, hvorfor sagerne er blevet oversendt til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen har endnu ikke truffet afgørelse i de to sager. Sagerne er nærmere beskrevet i bilag 1, tabel 1, som sag nr. 2 og 3.

Endvidere har Ankestyrelsen i 1. halvår af 2021 truffet afgørelse i tre sager, der blev indsendt til Ankestyrelsen i 2. halvår af 2020. Alle tre sager vedrører klager over afslag på ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag. Sagerne indgik i orienteringssagen om genvurderede førtidspensionssager i 2. halvår af 2020 (AUU den 1. marts 2021, pkt. 12) og er nærmere beskrevet i bilag 1, tabel 2. I alle tre sager stadfæstede Ankestyrelsen kommunens afgørelser.

### 2. Baggrund

Det er en betingelse for at få tilkendt førtidspension, at borgerens arbejdsevne er varigt nedsat, og at nedsættelsen er af et sådant omfang, at den pågældende uanset mulighederne for støtte efter den sociale eller anden lovgivning, herunder beskæftigelse i fleksjob, ikke vil være i stand til at blive selvforsørgende ved indtægtsgivende arbejde.

Der kan som udgangspunkt ikke tilkendes førtidspension til personer under 40 år. De skal i stedet gennemføre et individuelt tilrettelagt ressourceforløb med henblik på at få eller bibeholde en tilknytning til arbejdsmarkedet. Personer under 40 år kan dog tilkendes førtidspension, hvis det er dokumenteret, eller det på grund af særlige forhold er helt åbenbart, at arbejdsevnen ikke kan forbedres ved deltagelse i relevante foranstaltninger, herunder relevante ressourceforløb.

Som udgangspunkt skal en borgers sag have været forelagt rehabiliteringsteamet, før kommunen kan træffe afgørelse om tilkendelse af eller afslag på førtidspension.

Sager, hvor kommunen ikke er i tvivl om udfaldet af sagen, kan dog undtages fra behandling i rehabiliteringsteamet. Det drejer sig om følgende typer af sager:

- Oplagt afslagssag: Afslag i sager, hvor borgeren har søgt om førtidspension, og kommunen vurderer på det foreliggende oplysningsgrundlag, at det er utvivlsomt, at personen ikke opfylder betingelserne for tilkendelse af førtidspension.
- Oplagt tilkendelsessag: Tilkendelse når kommunen vurderer, at det er helt åbenbart, at personens arbejdsevne ikke kan forbedres, og sundhedskoordinatoren har udtalt sig.
- Terminal sag: Tilkendelse når kommunen vurderer, at det er helt åbenbart, at personens arbejdsevne ikke kan forbedres, og personen er terminalt syg.

### 3. Politisk tilsyn med kvalitet i sagsbehandlingen på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område

Denne sag indgår som et led i Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets løbende politiske tilsyn med kvaliteten i forvaltningens arbejde og sagsbehandlingen på udvalgets område.

Det politiske tilsyn fordeler sig på tre kategorier: Revisionstilsyn, praksistilsyn og øvrigt tilsyn. I revisionstilsyn indgår bl.a. sager vedr. de årlige sociale revisionsberetninger, fokusrevisioner mv. Under praksistilsyn indgår bl.a. sager vedr. afrapportering af klager, praksisundersøgelser fra Ankestyrelsen og nærværende sag om genvurderede førtidspensionsafgørelser. Kategorien øvrigt tilsyn dækker over diverse primært internt gennemførte tilsynsaktiviteter, som kaster lys på generelle eller principielle aspekter ved kvaliteten i sagsbehandlingen, og hvis resultater det derfor er relevant at forelægge for det politiske niveau. I denne kategori indgår bl.a. sager om implementering af ny lovgivning, evalueringer mv. samt KBS-spørgsmål, borgerundersøgelser mv.

Udover det politiske tilsyn udfører forvaltningen et internt tilsyn, hvori bl.a. indgår et fagligt ledelsestilsyn, tilsyn med overholdelse af rettidighed mv.

En oversigt over de forskellige typer af tilsyn indgår i ”Opfølgning på redegørelsen om kvalitet i sagsbehandlingen på Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalgets område” (AUU 21/9-2020, pkt. 65, bilag 3).

## **Økonomi**

Sagen har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

## **Borgmesterpåtegning**

Nej

## **Behandling**

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget den 23. august 2021.

# Punkt 57: Budgetforslag 2022 - Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

00.30.10-S00-1-21

## Resume

Budgetforslag 2022 - Arbejdsmarkeds- og uddannelsesudvalget

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget drøftede budgetforslag 2022.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller, at udvalget drøfter budgetforslag 2022 og oversender eventuelle bemærkninger på udvalgets område.

## Sagsfremstilling

Udvalget forelægges hermed budgetforslaget for 2022.

Budgetforslaget består af to dele. Den første del, som vedlægges denne sag, indeholder den overordnede økonomi for hele kommunen og de enkelte udvalg. Herudover fremgår for hvert udvalg en beskrivelse af udvalgets aktiviteter samt en række indholdsmål, der er centrale for udvalgets arbejde. For hvert udvalg er ligeledes beskrevet, hvilke strategiske udfordringer, der arbejdes med på det respektive udvalgsområde. Den anden del er et teknisk budgetforslag, der indeholder en udvalgs gennemgang af mere teknisk karakter. Det tekniske budgetforslag offentliggøres på Frederiksberg Kommunes hjemmeside den 24. august 2021.

Gældende for de to dele af det administrative budgetforslag er, at de er udarbejdet med udgangspunkt i budget 2021. Herudover er eventuelle ændringer som følge af politiske beslutninger eller opgaveændringer indarbejdet. Budgetforslaget indeholder alle ændringer, der indgår i hhv. 1. og 2. finansielle orientering. 2. finansielle orientering behandles på dagsordenen til møde i magistraten parallelt med denne sag.

## Økonomi

Fremgår af vedlagte bilag.

## Borgmesterpåtegning

Nej

## Behandling

Fagudvalg den 23. august 2021, magistraten den 30. august 2021 og kommunalbestyrelsen den 6. september 2021.

## Bilag

Budgetforslag 2022 politiske budgetbemærkninger

# Punkt 58: Borgerundersøgelse 2021 - rapport med resultater

00.13.04-P05-1-21

## Resume

Resultatet af borgerundersøgelsen foreligger nu. Undersøgelsen viser, at borgernes tilfredshed med den kommunale service i alt væsentligt ligger på niveau med sidste undersøgelse fra 2019, og at borgerne på Frederiksberg fortsat er mere tilfredse med deres kommune end landsgennemsnittet på langt de fleste områder.

## Beslutning

Arbejdsmarkeds- og Uddannelsesudvalget drøftede resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

## Indstilling

Sekretariatet indstiller, at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

## Sagsfremstilling

Borgerundersøgelsen gennemføres hver andet år og måler borgernes tilfredshed med Frederiksberg Kommunes centrale serviceydelser på en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive vurdering, og 0 er den mest negative vurdering. Er scoren højere end 50, er der i gennemsnit større tilfredshed end utilfredshed med et givent område og omvendt.

Undersøgelsen er efter indhentning af flere tilbud gennemført af Megafon.

Resultaterne af borgerundersøgelsen 2021 bliver i Megafons rapport sammenlignet med en samtidig landsundersøgelse baseret på en spørgeramme med 20 spørgsmål, som også er stillet i Frederiksbergs borgerundersøgelse. Desuden sammenlignes der med resultaterne af Borgerundersøgelsen 2019 med henblik på at undersøge udviklingen i borgernes tilfredshed.

Borgerundersøgelsen 2021 tegner generelt det billede, at borgerne i Frederiksberg Kommune er relativt tilfredse med Frederiksberg Kommunes serviceydelser. På tværs af de 13 hovedområder, som alle de adspurgte er bedt om at vurdere, ligger tilfredshedsscoren mellem 53 og 79. Overordnet set er Frederiksbergborgerne således mere tilfredse end utilfredse med den kommunale service.

Tilfredsheden er, ligesom i undersøgelsen fra 2019, højest på områderne "Service på rådhuset" og "Grønne områder". Den generelle tilfredshed med "Service på rådhuset" er steget fra en score på 78 i 2019 til 79 i 2021. Dermed fortsætter tendensen til større tilfredshed med service på rådhuset, som fra 2017 til 2019 steg fra en score på 75 til 78. Tilfredsheden er også høj indenfor områderne "Kommunens hjemmeside" og "Kultur, idræt og fritid", som scorer resultater på næsten 70. Inden for hvert enkelt serviceområde er der variationer i tilfredsheden alt efter hvilket aspekt, der spørges ind til.

På to specifikke spørgsmål opnås en score på under 50, hvor borgerne altså er mere utilfredse end tilfredse. Spørgsmålene angår tilfredshed med parkeringsmuligheder for bilister (49) og tilfredsheden med indsatsen for socialt udsatte (49). Dette billede er uændret fra 2019, hvor de samme to spørgsmål opnåede en score på under 50.

Når man sammenligner Frederiksberg Kommune med resultaterne af målingen fra hele landet, er tilfredsheden blandt borgere på Frederiksberg næsten alle steder højere end i landsmålingen. Det er især "Trafikale forhold", "Miljø og renholdelse", "Integrationsområdet", "Skoleområdet", "Service på Rådhuset" og "Information fra Frederiksberg Kommune", "Arbejdsmarkedsområdet" og "Eldreområdet", som skiller sig positivt ud. Frederiksberg ligger dog under landsgennemsnittet i området "Kultur, idræt og fritid". Her står Frederiksberg godt i forhold til kulturelle tilbud, men ligger under landsgennemsnittet i forhold til tilfredsheden med tilbud på idræts- og fritidsområdet.

Megafons fulde rapport og en pixiudgave af rapporten med resultaterne af borgerundersøgelsen 2021 er vedlagt som bilag.

Om undersøgelsen:

Borgerundersøgelsen 2021 blev gennemført planmæssigt og teknisk set fuldt tilfredsstillende i perioden 9. juni til 8. juli. Undersøgelsen bruger i videst muligt omfang samme metode som sidste borgerundersøgelse. Der er udtrukket en repræsentativ stikprøve på 4.000 borgere i alderen 18+ år. Samtlige 4.000 personer i stikprøven har modtaget et brev i e-boks med en invitation til at gå ind og besvare undersøgelsen via internettet. Megafon har fulgt op med et fysisk brev og telefonopringning med tilbud om at besvare undersøgelsen pr. telefoninterview.

I alt er 1.252 brugbare interviews gennemført, svarende til en svarprocent på 31. Til sammenligning opnåede borgerundersøgelsen i 2019 en gennemførselsprocent på 32. Megafon oplyser, at en samlet gennemførselsprocent på 31 er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne type. Såfremt vi skulle sikre en markant højere svarprocent, er det Megafons bud, at vi skal halvere spørgeskemaet for at være sikre på at nå over en svarprocent på 40. Afkortet spørgeskemaet mærkbart, vil det betyde, at man ikke på samme måde kan sammenligne udviklingen over årene.

## Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser

## Borgmesterpåtegning

Nej

## **Behandling**

Sagen behandles i alle fagudvalg den 23. august, magistraten den 30. august og kommunalbestyrelsen den 6. september.

## **Historik**

Indstilling 23. august 2021, pkt. 110:  
Sekretariatet indstiller,  
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

Indstilling 23. august 2021, pkt. 89:  
Sekretariatet indstiller,  
at udvalget drøfter resultaterne af borgerundersøgelsen 2021.

## **Bilag**

Borgerundersøgelse 2021 - fuld rapport med resultater

Borgerundersøgelse 2021 - pixiudgave af rapport med resultater